

นวัตกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงราย

THE INNOVATIVE PUBLICSERVICES OFSUBDISTRICT MUNICIPALITY INCHIANGRAI

ประยูร อิมิวัตร์ (D.P.A.)

สำนักวิชาการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

E-Mail :prayoon6318@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงราย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีคิด การตัดสินใจ การจัดทำและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลักกลุ่มตัวอย่างเป็นเทศบาลตำบลที่กระจายอยู่ในอำเภอต่างๆ ของจังหวัดเชียงราย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) และประชาชนผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ทุกเทศบาลมีรูปแบบและวิธีการที่จะดำเนินกิจกรรมการให้บริการสาธารณะตามระเบียบของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย จะแตกต่างกันที่ความต้องการของประชาชนของแต่ละพื้นที่ที่มีความต้องการให้เทศบาลดำเนินกิจกรรมการให้บริการสาธารณะแก่ชุมชนท้องถิ่นของตนเองโดยการเข้ามามีส่วนรวมในการคิด เสนอโครงการและความต้องการต่างๆ ผ่านเวทีประชาคม การประชุมร่วมกันของผู้นำชุมชนในการตัดสินใจเลือกให้เทศบาลจัดบริการสาธารณะแต่ละประเภท รวมไปถึงศักยภาพของผู้บริหารเทศบาลตำบลที่จะประสานของงบประมาณในบางกิจกรรมหรือโครงการ เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งในการจัดทำกาให้บริการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ที่แตกต่างจากภารกิจและหน้าที่ของเทศบาลโดยปกติ

คำสำคัญ: นวัตกรรม , บริการสาธารณะ

Absract

This study aims at investigating thinking process, decision making, development, and provision of public services of the subdistrict municipality offices. This applied research employed qualitative approach to underpin the research design. The samples were sub-district municipality offices in various districts of Chiangrai province. Interview was administered to collect the data from the subdistrict municipality administrators as they were considered the key informants and people.

The results revealed that all subdistrict municipality offices held its own patterns and methods in providing public service activities based on the regulations of Department of Local Administration of Ministry of the Interior. The differences were the needs of people in each of the local areas as the people required the subdistrict municipality offices to administer the public service activities for their community by means of opening the chance to the people to participate in thinking process, proposing projects and needs by means of community forum and meeting of community leaders in making decision to choose the types of public services. In addition, the differences involved the capacity of subdistrict municipality administrators in coordinating with other organizations to allocate the budget to run public service activities or projects in order to provide options in offering new types of the public service that were different from the routine mission and duties of the subdistrict municipality offices.

Keywords : Innovative , Public Services

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 เรื่องการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ถึงมาตรา 19 ที่ได้มอบหมายภารกิจที่สำคัญให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบในประเทศไทย จัดทำและให้บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น “ตัวแสดงหลัก” ที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในฐานะเป็นผู้จัดทำและให้บริการสาธารณะ สวัสดิการต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเอง ในขณะที่เดียวกันประชาชนในท้องถิ่นนั้นกลายเป็น “ตัวแสดงร่วม” ที่มีความสำคัญทัดเทียมกัน โดยที่ประชาชนมีสิทธิและมีส่วนร่วม (Participation) ในการกำหนด การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การวางแผนพัฒนาและการออกแบบการให้บริการสาธารณะในท้องถิ่นของตนเองร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ชลิตา ศรมณี และคณะ, 2555, 2) นอกจากนี้กระแสของการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิด การจัดทำและให้บริการสาธารณะเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา เทคโนโลยี ประเพณี วัฒนธรรมและความต้องการของประชาชนผู้ขอรับบริการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เสมือนการแข่งขันในเชิงธุรกิจเพื่อให้ได้รับนิยมหรือความพึงพอใจในสินค้าและบริการจากประชาชนในแต่ละท้องถิ่น และแข่งขันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง จึงมีลักษณะที่แตกต่างและ

ข้อค้นพบอีกประการหนึ่งจากงานวิจัยพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจำนวนมากมีพัฒนาการในการจัดบริการสาธารณะ การพัฒนาทางการเมืองในระดับท้องถิ่น และการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และสามารถดำเนินการได้ผลสำเร็จในระดับที่น่าพอใจ ก่อให้เกิดประโยชน์ในการปกครองท้องถิ่นและต่อประชาชนในวงกว้าง (จารุณู เร่งถนอมทรัพย์, 2554, 7) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมามีข้อสังเกตประการหนึ่งว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีการบริหารงานที่คล่องตัว โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับส่วนราชการ มีภารกิจรับผิดชอบที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม อีกทั้งมีความใกล้ชิดกับประชาชนซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการจัดทำและให้บริการสาธารณะโดยตรง จุดเด่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้ ย่อมเอื้อต่อการบริหารงานการให้บริการสาธารณะที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี เป็นการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และย่อมมีการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้ง ซึ่งเป็นการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นจะสามารถสร้างคุณค่าให้กับสังคมในระดับรากหญ้าได้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม การที่ภาครัฐได้สนับสนุนให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย โดยผลักดันในเรื่องของการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมการบริหารองค์กรของรัฐและเป็นรากฐานที่มั่นคงในระบอบประชาธิปไตย จากผลงานการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ข้อเสนอเชิงเหตุผลที่ตรงกันว่า การสร้างนวัตกรรมการบริหารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความสำเร็จในการบริหารองค์การ และนอกจากนี้ผู้บริหารยังได้นำนวัตกรรมมาใช้ในการแก้ไขปัญหาขององค์การ การเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และการสร้างความท้าทายใหม่ๆ เพื่อให้้องค์การเกิดความสำเร็จในอนาคต สอดคล้องกับความเห็นของ โกวิท วัฒนกุล (2555, 410) ที่เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในการจัดบริการสาธารณะ โดยเฉพาะประการสุดท้าย ที่ระบุว่าปัญหาเกี่ยวกับวิธีการในการให้บริการสาธารณะ เป็นภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ในปัจจุบันมักจะทำให้ความสำคัญกับเรื่องการถ่ายโอนภารกิจ ยังขาดความสนใจอย่างเพียงพอต่อเรื่องวิธีการในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ภายใต้ข้อกำหนดในปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังคงมีช่องทางการจัดทำภารกิจค่อนข้างจำกัด โดยมากมักเน้นให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ด้วยตนเอง ผ่านการใช้ทรัพยากรทางการบริหารภายในองค์กรของตนเองเป็นหลัก แต่ภายใต้สภาพแวดล้อมทางการบริหารในยุคปัจจุบัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาทางเลือกใหม่ๆ ในการจัดหาบริการสาธารณะให้เกิดขึ้นในท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริการสาธารณะให้เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองข้อเรียกร้องหรือความต้องการส่วนรวมของประชาชนในพื้นที่ สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมท้องถิ่นในประเทศไทย ที่ค้นพบบ่งชี้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีศักยภาพที่จะริเริ่มคิดค้นนวัตกรรมท้องถิ่นของตนเองได้ แม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่มีความได้เปรียบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในเรื่องขีดความสามารถในการริเริ่มนวัตกรรมระดับพื้นที่บนพื้นฐานของการมีเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีนวัตกรรม ก็พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถริเริ่มนวัตกรรมจนประสบผลสำเร็จมิได้มีลักษณะพิเศษใดๆ แตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมท้องถิ่นสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในท้องถิ่นขนาดเล็กและใหญ่ทั้งในเขตเมืองและชนบท ในสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมที่แตกต่างกันอย่างหลากหลาย แต่สิ่งที่ขาดหายไปหรือความไม่พร้อมที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังไม่มีโอกาสได้ริเริ่มนวัตกรรมของตนเอง ประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการคือ 1)ท้องถิ่นยังมิได้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่หรือยังอยู่ในช่วงของการเรียนรู้พัฒนาระบบองค์กร 2)รัฐบาลซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมการปกครองก็ยังไม่มีการส่งเสริมการริเริ่มนวัตกรรมท้องถิ่นที่เหมาะสม 3)ปัจจัยสภาวะแวดล้อมทางการเมืองการบริหารท้องถิ่นบางประการที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้และการริเริ่มนวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2549, 23-24)จึงเป็นที่มาของข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าผู้บริหารท้องถิ่นและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทอย่างสำคัญในการริเริ่มนวัตกรรมท้องถิ่น ตั้งแต่การรับรู้และแปลความหมายปรากฏการณ์ในชุมชน การกำหนดประเด็นปัญหา/โอกาส ควรปรับกระบวนการที่ค้นสถานะผู้นำแบบใหม่ ปรับวิธีการบริหารจัดการใหม่ กล้าริเริ่มทดลองเพื่อการเรียนรู้ สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกับท้องถิ่นอื่นและริเริ่มผลักดันกรณีการสร้างสรรค่นวัตกรรมจากจุดเริ่มต้นไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2549, 35) สอดรับกับข้อเสนอแนะที่ว่า้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรสร้างสรรค่นวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนเมืองหรือชุมชนใหม่ ที่ไม่ทำลายวัฒนธรรมดั้งเดิมหรือรูปแบบ

วิถีชีวิตของชุมชนและเตรียมความพร้อมรับกับสภาพการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (ชลิตา ศรมณี และคณะ, 2555, 85) รวมถึงผลการศึกษาวิจัยที่พบว่าชุมชนท้องถิ่นเป็นผู้สร้างและบูรณาการนวัตกรรมสังคมได้ด้วยตนเองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากในช่วงของการทำให้นวัตกรรมสังคมขยายตัวออกไปยังชุมชนอื่น ความท้าทายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงอยู่ที่การวางตำแหน่งและการกำหนดบทบาทตัวเองให้อยู่ในสถานะที่จะช่วยให้นวัตกรรมสังคมเกิดขึ้นในชุมชนท้องถิ่นได้อย่างอิสระ(อลงกรณ์ คูตระกูล, 2553, 132)

จังหวัดเชียงราย เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่มีแนวเขตชายแดนติดต่อกับประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่าและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งในปี พ.ศ. 2558 นั้นประเทศไทยก็จะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงรายก็เช่นเดียวกันที่ต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลซึ่งมีภารกิจ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ ครอบคลุมการจัดทำและให้บริการสาธารณะที่ใกล้ชิดกับประชาชนตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ และเพื่อยืนยันแนวคิดเรื่องของการกระจายอำนาจที่ว่าการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่หน่วยงานระดับล่างย่อมส่งเสริมให้เกิดการคิดค้นริเริ่มหรือการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการอันหลากหลายของแต่ละพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ลิขสิทธิ์ของสำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



คำถามการวิจัย

ผู้บริหารเทศบาลตำบลมีกระบวนการในการให้บริการสาธารณะในปัจจุบันเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาวิถีคิด การตัดสินใจ การจัดทำและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการวิจัย

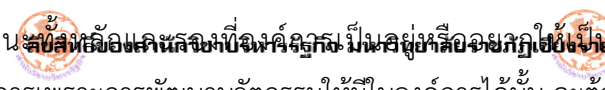

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวิถีคิดในการให้บริการสาธารณะ การตัดสินใจของผู้บริหาร การจัดทำและขั้นตอนของการกำหนดรูปแบบหรือวิธีการให้บริการสาธารณะ เฉพาะเทศบาลตำบล(ขนาดกลาง) ในจังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

เป็นแนวทางในการบริหารการพัฒนา ตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพในการคิดริเริ่มการสร้างนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะ และการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

นวัตกรรมและการสร้างสรรค์นวัตกรรม

ปัจจุบันและอนาคตกระแสแห่งความคิดที่เกี่ยวข้องกับ นวัตกรรม (Innovation) ได้เข้ามามีอิทธิพลและมีบทบาทอย่างมากต่อมนุษย์และสังคม หลายแนวคิดที่เกี่ยวกับนวัตกรรมเชื่อว่านวัตกรรมเป็นปรากฏการณ์ทางความคิดที่มุ่งหมายสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ หรือถือเป็นกลยุทธ์ขององค์กรที่ต้องการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยการผลิตสินค้าใหม่ๆ เพื่อสร้างความสนใจจากลูกค้า หากแต่บทนิยามความเป็น นวัตกรรม มิใช่เพียงการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เท่านั้น นวัตกรรมมีความหมายที่กว้างยิ่งกว่านั้น ดังนั้นจึงมีนักคิด นักวิชาการในศาสตร์ต่างๆ นำหลักการสร้างและพัฒนานวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ในศาสตร์ของตน ทำให้ให้นักวิชาการทั้งหลายเหล่านั้นได้ให้บทนิยามความเป็นนวัตกรรมประเภท ปัจจัยที่ทำให้เกิดนวัตกรรม รวมไปถึงการนำหลักการ นวัตกรรมไปใช้แตกต่างกันออกไปตามแต่ละแขนงวิชา ซึ่งการจะศึกษาผู้นำเชิงนวัตกรรมในองค์กร จำเป็นที่ จะต้องเข้าใจถึงแนวคิดสำคัญในเรื่องของนวัตกรรมด้วย เพราะเนื่องจาก นวัตกรรมเป็นสิ่งใหม่ ที่มีนักคิด นักวิชาการได้สร้างแนวคิดไว้หลากหลาย จึงต้องทำความเข้าใจในทุกแนวคิดเพื่อที่จะเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ ได้ว่า องค์กรทั้งหลายเล็งเห็นว่าแนวคิดใดที่สมควรจะเลือกเป็นแบบอย่างในการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร นอกจากนี้ในเรื่องของบริบทขององค์กรย่อมเป็นสิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาควบคู่กัน เพราะการพัฒนากลยุทธ์บนพื้นฐานของการนำแนวคิดในเรื่องนวัตกรรมมาใช้จำเป็นต้องเข้าใจในสถานการณ์ขององค์กร อันได้แก่ วัฒนธรรมของ องค์กรที่เป็นอยู่ สมรรถนะ  และ  รวมทั้งกิจกรรมการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ที่มีในองค์กรเพราะการพัฒนานวัตกรรมให้มีในองค์กรได้นั้น จะต้องมาจากการพัฒนานวัตกรรม ให้เกิดกับบุคลากรเสียก่อนจึงจะสามารถพัฒนาให้ยั่งยืนได้ในองค์กรต่อไป (อรอนงค์ โรจนวิวัฒน์บุลย์, 2554, 38-39)

นวัตกรรม (Innovation) เป็นคำกล่าวถึงกันมากในยุคปัจจุบันนวัตกรรมสามารถสร้างได้จากความคิดสร้างสรรค์และแนวทางของการพัฒนาเทคโนโลยีที่ดีในองค์กรซึ่งช่วยทำให้กิจการสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ดังนั้นการศึกษาวิจัยเรื่อง นวัตกรรม การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงราย จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจ ความหมาย และ แนวทางการสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังนี้

Merriam Webster (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี และคณะ, 2555, 18) ให้ความหมายว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การแนะนำสิ่งใหม่ ๆ ความคิดใหม่ วิธีใหม่ หรือการประดิษฐ์ใหม่

ชลิตา ศรมณี และคณะ (2555, 19) กล่าวสรุปว่า นวัตกรรมคือ การเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีการใหม่ ๆ ที่เป็นไปในทางบวกและ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

Porter (2001, 3) นวัตกรรมและความสามารถในการแข่งขัน (Innovation and Competitiveness) ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้คน ทุน และทรัพยากรธรรมชาติ และความสามารถด้านนวัตกรรมจะทำให้ องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน ส่งผลให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง

ความสำคัญของนวัตกรรม

ธีรยุทธ วัฒนาศุภโชค(อ้างถึงใน อรอนงค์ โรจน์วิวัฒนบุลย์, 2554, 54) นวัตกรรมกับการพัฒนาองค์การการ แข่งขันในปัจจุบันนี้ มักเน้นที่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันจากความแตกต่างและถือว่าเป็นเอกลักษณ์ ขององค์การธุรกิจที่ทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความแตกต่างที่ล้ำสมัยไม่เหมือน ใคร ก็คือ การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำไปบรรจุในสินค้าและบริการของธุรกิจโดยการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ นี้ นับเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมากขึ้นและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจ ณ ปัจจุบันทำให้ผู้บริหารทุกคน ตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์มากขึ้นเพราะถ้าส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันได้แท้จริงและคุ้มค่าการลงทุน

สรุปได้ว่า นวัตกรรมและการสร้างสรรค์นวัตกรรม คือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นใหม่ เพื่อทดแทนหรือทำให้ ดีกว่าเดิมในรูปแบบใหม่ ที่เป็นทั้งความคิดใหม่ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ การให้บริการรูปแบบใหม่ หรือปรับปรุง เปลี่ยนแปลงจากของเดิมให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้หรืออาจจะเป็นการ แข่งขันเชิงความได้เปรียบทางธุรกิจ แต่ในงานวิจัยนี้ขอกกล่าวถึงเฉพาะในส่วนของการจัดทำและให้บริการสาธารณะ ระดับท้องถิ่น เกี่ยวกับนวัตกรรมและการสร้างสรรค์นวัตกรรม ว่าเป็นการประยุกต์แนวความคิดในการพัฒนา ท้องถิ่น สร้างสรรค์การให้บริการสาธารณะอย่างรอบด้าน ครอบคลุมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึงการ บริหารสาธารณะที่เป็นอยู่เดิมที่มีปรับปรุงให้มีการเปลี่ยนแปลงที่ทันสมัยและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ชีวิต การบริหารการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

นโยบายสาธารณะ การก่อตัวและการวางแผน

การบริหารราชการไม่ว่าระดับรัฐบาลกลางหรือระดับท้องถิ่น มีความจำเป็นและเกี่ยวข้องโดยตรงกับ นโยบายสาธารณะและการวางแผน เพราะว่่านโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการ จึงจำเป็นต้อง ทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ วงจรของนโยบายสาธารณะและการวางแผนในระดับ ท้องถิ่น

ความหมายของนโยบายสาธารณะ

Thomas R. Dye (อ้างถึงใน มยุรี อนุมานราชชน, 2549, 5) ให้คำนิยามของ นโยบายสาธารณะ ว่าเป็น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่รัฐบาลจะต้องทำ เหตุผลที่ต้องกระทำเช่นนั้นและสิ่งที่เป็นการแตกต่างที่รัฐบาลได้กระทำ นโยบายสาธารณะจึงหมายถึงสิ่งใดก็ตามที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำหรือเลือกที่จะไม่กระทำ



ศุภชัย ยาวะประภาษ และปิยากร หวังมหาพร (2555, 5) สรุปว่านโยบายสาธารณะ หมายถึง การ ตัดสินใจของรัฐบาลในการดำเนินกิจกรรมหรือไม่ดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะ และเป็นกิจกรรมที่ รัฐบาลอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือให้ตัวแทนเป็นผู้ดำเนินการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

เรื่องวิทย์เกษสุวรรณ (อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะประภาส และปิยากร หวังมหาพร, 2555, 146) มีความเห็นว่า นโยบายสาธารณะเป็นการนำความรู้ความคิดที่มีเหตุผลและตั้งใจเพื่อนำไปแก้ไขปัญหา เป็นการกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อการปฏิบัติของรัฐบาล เป็นการกำหนดแนวทางในอนาคต เน้นเป้าหมาย วัตถุประสงค์ เจ็อนไขผลลัพธ์ และเป็นความพยายามที่จะกระทำเพื่อให้บรรลุผลประโยชน์

การก่อตัวของนโยบาย

การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินกิจกรรมใดๆ ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมักจะมีสาเหตุมาจากข้อเรียกร้องของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ และข้อเรียกร้องหรือความต้องการนั้นก็มักจะมาพร้อมๆ กันหลากหลายด้าน หลายความต้องการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษากระบวนการก่อตัวและกลยุทธ์การตัดสินใจ หรือที่เรียกว่าการเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละกิจกรรม

ในการศึกษาเกี่ยวกับการจัดกลุ่มพื้นที่การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทำให้เกิดสนธิทรัพยากรทางการบริหารระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการกิจกรรมร่วมกัน อันที่จริงแล้วถือได้ว่าเป็นแนวคิดหนึ่งที่อยู่ภายใต้กรอบความคิดที่ใหญ่กว่า ซึ่งได้แก่ระบบการดำเนินงานร่วมกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กระบวนการก่อตัว ก็เปรียบเสมือนการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ในชุมชนท้องถิ่น โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการ   เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนา กำหนดนโยบาย การจัดทำและการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการวางแผน

Stephen P. Robbins and Mary Coulter (อ้างถึงใน สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2550, 56)การวางแผน หมายถึงการกำหนดเป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์ทั้งหมด เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์ดังกล่าว ตลอดจนการพัฒนาลำดับขั้นของการวางแผนอย่างครอบคลุม เพื่อที่จะบูรณาการและประสานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นหนึ่งเดียวกัน การวางแผนจึงเกี่ยวข้องทั้งเป้าหมายและวิธีการ

สรุปได้ว่านโยบายสาธารณะระดับท้องถิ่น มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารท้องถิ่น จะกำหนดนโยบายสาธารณะขึ้นและนำไปปฏิบัติผ่านหน่วยงานระดับท้องถิ่นนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมและข้อเรียกร้องของประชาชน หรือเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญ โดยอาศัยกระบวนการวางแผนในการจัดทำ และให้บริการสาธารณะ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน ตามภารกิจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ ทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องศึกษาต่อไปว่ากระบวนการหลังจากการกำหนดนโยบายสาธารณะและการวางแผนแล้วยังต้องมีการศึกษาถึงรูปแบบวิธีการในการบริหารการพัฒนาและการให้บริการสาธารณะเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยนี้

การบริหารการพัฒนาและการบริการสาธารณะ

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับแนวความคิดเรื่องของการบริหารการพัฒนา เพราะเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา การสร้างสรรค์โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะกำหนดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม และบริบทของชุมชน ดังนั้นผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงแนวคิดของการบริหารการพัฒนาและการบริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริหารการพัฒนา

George F. Gant (อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550, 40) การบริหารการพัฒนา หมายถึง การบริหารนโยบาย แผนงาน และโครงการต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา

ตินปรัชพฤทธิ (2551, 8) สรุปความหมาย การบริหารการพัฒนา ว่าการพัฒนาการบริหาร (Development of Administration D of A) หมายถึง การจัดเตรียม เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือปฏิรูปโครงสร้าง กระบวนการและพฤติกรรมการบริหารให้มีสมรรถนะ (capabilities) หรือความสามารถที่จะรองรับนโยบาย แผน แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมสำหรับการพัฒนาประเทศ และการบริหารเพื่อการพัฒนา (Administration of development A of D) หมายถึง การนำเอาสมรรถนะหรือความสามารถที่มีอยู่ในระบบการบริหารมาลงมือปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมพัฒนาจริงๆ เพื่อให้บังเกิดความเปลี่ยนแปลงตามที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า และความเปลี่ยนแปลงตามที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า นี้ จะมุ่งความเจริญเติบโตทั้งทางด้านการบริหาร เศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศอันจะนำไปสู่การลดความทุกข์ยากของคนทั้งที่อยู่ในองค์การ (คือข้าราชการ ลูกจ้างรัฐบาล และพนักงานรัฐวิสาหกิจ) และที่อยู่ภายนอกองค์การ (ประชาชน)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550, 61) การบริหารการพัฒนา เป็นแนวทางหรือวิธีการหนึ่งของการบริหารภาครัฐที่หน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการบริหารราชการ โดยเกี่ยวข้องกับกิจกรรมพัฒนารวมทั้งการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารภายในของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น โครงสร้างอำนาจหน้าที่ กระบวนการ และบุคคลโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมด้วยและมีจุดหมายปลายทางเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ รวมทั้งเพื่อการพัฒนาประเทศ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

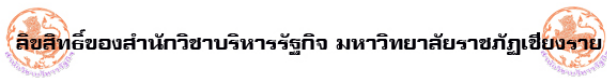
ชลิตา ศรมณี และคณะ (2555, 18) สรุปแนวคิดไว้ว่า การบริการสาธารณะเป็นเรื่องเกี่ยวกับ กิจกรรมต่างๆ ซึ่งจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งควรพิจารณาจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ตามความเหมาะสมกับขอบเขตความรับผิดชอบและข้อจำกัดต่างๆ ของแต่ละแห่ง และควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะต่างๆ อยู่เสมอเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่น

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550, 354) กล่าวไว้ว่า บริการสาธารณะท้องถิ่น คือกิจการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่นที่แยกต่างหากจากกิจกรรมของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะการให้บริการโดยอยู่ในความอำนาจหรือควบคุมของท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2552, 267) ได้เขียนอธิบายเกี่ยวกับ ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนากระบวนการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนากระบวนการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 3) ด้านคุณภาพชีวิต 4) ด้านวัฒนธรรม

ดังนั้นการบริการสาธารณะ จึงหมายถึงกิจกรรมใดๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำไว้ให้บริการแก่ประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะหน่วยงานระดับปฏิบัติที่ต้องรับนโยบายจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแปลงนโยบายการบริหารการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติก็คือการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวมนั่นเอง



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงราย” เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) จึงเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลักในงานวิจัยนี้

ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรทั้งหมดคือเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแบบผสมคือการเลือกแบบที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็นผสมกับแบบที่ใช้ความน่าจะเป็น (ณรงค์ โปธิ์พฤษานันท์ 2550, 176) โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) และพิจารณาจุดมุ่งหมาย (Purpose) ของการวิจัยเป็นสำคัญ สอดคล้องกับวิธีการสุ่มตัวอย่างตามจุดมุ่งหมาย (จุมพล หนิมพานิช 2551, 233) ว่าการสุ่มตัวอย่างวิธีนี้เป็นวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิจารณญาณของผู้วิจัยเป็นสำคัญโดยพิจารณาไปที่จุดมุ่งหมายหรือประเด็นคำถามที่เฉพาะเจาะจงของงานวิจัยและมีความเห็นพ้องต้องกันกับสันนิบาตเทศบาลจังหวัดเชียงรายเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนฐานะมาจากสุขาภิบาล จำนวน 7 แห่ง และเทศบาลตำบลที่ยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเงินงบประมาณในแต่ละปี เกิน 100 ล้านบาท (สามปีติดต่อกัน) อีก 1 แห่ง รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง 8 แห่ง (กระจายอยู่ตามอำเภอต่างๆ ในจังหวัดเชียงราย)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และการวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล ซึ่งเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participation Observation) และใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบล โดยมีวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาอธิบายถึงสาเหตุและผลของตัวแปรต่างๆ โดยการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) เป็นขั้นตอนที่สำคัญวิธีการหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นวิธีการสร้างข้อสรุปจากการศึกษารูปแบบหรือข้อมูลจำนวนหนึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกตสัมภาษณ์ แล้วจดบันทึก แล้วนำมาวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) คือวิธีการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็นให้เป็นข้อสรุปในเชิงนามธรรม (สุภางค์ จันทวานิช, 2548, 130-131) และใช้สถิติเชิงพรรณนาบรรยายสรุปความคิดเห็นของประชาชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



ลิขสิทธิ์ของสำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ ได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แต่วิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละพื้นที่ที่มีความโดดเด่นที่แตกต่างกันในแต่ละเรื่องของการให้บริการสาธารณสุข รวมไปถึงการคิดค้นกิจกรรมและโครงการใหม่ที่ไม่ได้มาจากการเรียกร้องหรือความต้องการของประชาชนในพื้นที่เพียงอย่างเดียว แต่หากเป็นความต้องการของผู้บริหารเทศบาลที่จะพัฒนาเพื่อเปลี่ยนแปลงบางอย่างให้ดีขึ้นนั้นจะเขียนบรรยายในหัวข้อต่อไป และจากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้สรุปแยกเป็นรายประเด็นดังนี้

1. ประเด็นวิธีคิด ผู้บริหารจะใช้รูปแบบและวิธีการดำเนินกิจกรรมการให้บริการสาธารณสุขต่างๆ ผ่านกระบวนการทำประชาคมของแต่ละชุมชน โดยให้แต่ละชุมชนได้ร่วมกันปรึกษาหารือถึงความต้องการของชุมชนของตนเองโดยทางเทศบาลได้แต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น รวมไปถึงให้มีการประชุมร่วมกันทั้งหมดของแต่ละชุมชนเป็นประจำทุกๆ เดือน เพื่อสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการที่แท้จริงทั้งหมด ก่อนนำเรื่องราวและกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ตามความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชนเข้าสู่กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีระเบียบและขั้นตอนการดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ผ่านคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลของแต่ละแห่ง

2. ประเด็นการตัดสินใจ ผู้บริหารมีวิธีการตัดสินใจที่จะดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ให้เป็นไปตามมติของที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาเทศบาล ที่ผ่านการคัดกรองและเรียงลำดับของความจำเป็นหรือความต้องการของประชาชนแต่ละชุมชนจากมากไปหาน้อยจากคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจะมีการกำหนดหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบและวงเงินงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินแต่ละโครงการไว้ในแผนพัฒนาเทศบาลที่เรียกว่าแผนพัฒนาสามปี

3. ประเด็นการจัดทำและการให้บริการสาธารณะ เทศบาลแต่ละแห่งเมื่อได้จัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเสร็จสิ้นและผ่านมติของที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลแล้ว ต้องเสนอต่อผู้บริหารให้ประกาศใช้แผนพัฒนานั้นเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรม โครงการต่างๆ รวมไปถึงการให้บริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาล และเมื่อเทศบาลได้รับการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐในแต่ละปีของงบประมาณ เทศบาลแต่ละแห่งต้องรีบดำเนินการจัดทำกิจกรรมและโครงการต่างๆ ให้เสร็จสิ้นและจัดทำรายงานการดำเนินงานของเทศบาลในแต่ละปีของงบประมาณต่อที่ประชุมสภาเทศบาลแต่ละแห่ง ซึ่งกิจกรรมหรือโครงการพัฒนาส่วนมากมักจะเป็นกิจกรรมที่เป็นภารกิจหน้าที่หลัก ที่เทศบาลแต่ละแห่งได้ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เช่นด้านสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุขคุณภาพชีวิต และสวัสดิการสังคม เป็นต้นซึ่งกิจกรรมและการดำเนินโครงการส่วนใหญ่ประชาชนมีการรับรู้และพึงพอใจในกิจกรรมที่ได้รับจากเทศบาลในระดับมาก



ลิขสิทธิ์ของสำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



อภิปรายผล

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับขนาดและศักยภาพของเทศบาลตำบลแต่ละแห่งแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหารเทศบาลเป็นสำคัญ เพราะผู้บริหารเทศบาลมีบทบาทอย่างมากในการประสานงานและวางแผนการบริหารระบบงบประมาณ การเงินการคลัง ระบบการบริหารงานบุคคลภายในเทศบาลที่เป็นองค์ประกอบภายในที่สำคัญ และยังให้ความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐอื่นๆ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมภายนอกเทศบาล ที่มีอิทธิพลในการบริหารงานเทศบาล รวมไปถึงความสัมพันธ์ส่วนตัวกับนักการเมืองท้องถิ่น นักการเมืองระดับชาติ รวมไปถึงข้าราชการระดับสูง ในการประสานจัดสรรและเร่งรัดระบบงบประมาณ ส่งผลดีคือเกิดการสร้างสรรค์โครงการใหม่ๆ ที่ถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะที่เทศบาลอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันน่าจะนำไปเป็นแบบอย่างในการให้บริการได้ เช่น เทศบาลตำบลแห่งหนึ่งได้จัดให้มีสถานีขนส่งผู้โดยสารประจำอำเภอ ซึ่งสามารถลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่มีการจราจรติดขัดในเขตเมือง เป็นการจัดระเบียบการจราจร การขนส่งผู้โดยสาร และการบริการแก่ประชาชนได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากประชาชนและผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งดังกล่าว ในทางกลับกันถ้าผู้บริหารเทศบาลได้จัดให้มีโครงการใดๆ ที่เป็นประโยชน์แต่มีผลกระทบต่อสิทธิความเป็นอยู่ของประชาชนบางส่วนหรือบางชุมชน ก็อาจจะไม่ได้รับความร่วมมือ หรือเกิดการต่อต้านและไม่เห็นด้วยกับกิจกรรมหรือโครงการนั้นๆ เช่น เทศบาลแห่งหนึ่งได้จัดให้มีการก่อสร้างบ่อบำบัดน้ำเสีย ซึ่งเป็นโครงการขนาดใหญ่ ที่ผ่านความเห็นชอบของ

คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลตามระเบียบของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และผ่านการอนุมัติจากที่ประชุมสภาท้องถิ่น เป็นโครงการแก้ไขปัญหาล้างแ้วลุ่มอันเกิดจากการขยายตัวของเมือง การเพิ่มขึ้นของประชากร แหล่งการค้าขาย รวมไปถึงนักท่องเที่ยวจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งในปัจจุบันโครงการดังกล่าวยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง จากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังกล่าวผู้วิจัยมีแนวความคิดในการจัดทำโครงการการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล คือต้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมหรือโครงการที่ไม่ใช่เป็นกิจกรรมหรือโครงการปกติทั่วไป ให้ประชาชนได้รับรู้ตั้งแต่ได้ริเริ่มโครงการ ให้ความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการนั้นๆ รวมไปถึงผลกระทบทั้งทางด้านบวกและทางด้านลบและวิธีการแก้ไขต่างๆ กับประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึงและต้องได้รับฉันทามติ การยอมรับก่อนที่จะดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆที่มีศักยภาพ และผู้สนใจ ได้ทราบแนวทางการประกอบการคิดริเริ่มการให้บริการสาธารณะรูปแบบใหม่และสร้างประสบการณ์ให้ผู้เกี่ยวข้องในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น แผนพัฒนาสามปี และกระบวนการการมีส่วนร่วมกับประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควบศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณเพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ประเด็นปัญหาและอุปสรรค
2. ควบศึกษาวิจัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่นเพื่อเปรียบเทียบถึงความแตกต่างกันทุกมิติ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- โกวิทย์ พวงงาม. (2555).**การปกครองท้องถิ่นไทย**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2549).**ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมท้องถิ่นในประเทศไทย**. สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย(สกว.).
- จุมพล หินนิพานิช. (2551). **การวิจัยเชิงคุณภาพในทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำริญ เร่งถนอมทรัพย์.(2554).**รูปแบบการพัฒนาเชิงนวัตกรรมของเทศบาลตำบลในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย**. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาการบริหารการพัฒนา. มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- ชลิตา ศรมณี และคณะ.(2556). **การสร้างสรรค่นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณรงค์ โพธิ์ฤกษ์พานันท์.(2550).**ระเบียบวิธีวิจัย**. กรุงเทพฯ:เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ตินปรัชญพฤทธิ.(2551). การบริหารการพัฒนา:ความหมายเนื้อหา แนวทาง และปัญหา. (พิมพ์ครั้งที่12).

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2542

(สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2557),จาก <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php>

มยุรี อนุমানราชธน.(2549). นโยบายสาธารณะ.กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ.(2550).การบริหารจัดการและการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ.กรุงเทพฯ

: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

วุฒิสาร ตันไชย.(2552).ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น.กรุงเทพฯ:เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ศุภชัย ยาวะประภาส และปิยากร หวังมหาพร.(2555).นโยบายสาธารณะระดับท้องถิ่นไทย.กรุงเทพฯ.

บริษัทจุดทอง จำกัด.

สมคิด เลิศไพฑูรย์.(2550).กฎหมายการปกครองท้องถิ่น.กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2550). นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ.

(พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

สุภางค์ จันทวานิช. (2548).วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.(พิมพ์ครั้งที่ 13) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

อรอนงค์ โรจน์วัฒนบุลย์. (2554). การพัฒนาวัฒนธรรมผู้นำเชิงนวัตกรรม.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร-

ดุขฎิบัณฑิต.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อลงกรณ์ คูตระกูล.(2553). นวัตกรรมสังคม:กรณีศึกษาโครงการของท้องถิ่นในเขตภาคเหนือ

ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุขฎิบัณฑิต.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Porter, E. (2001). Innovation and competitiveness : Findings on the Netherlands.

Retrieved, July 14, 2011 from <http://www.isc.edu/Netherlands>